Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

Rapport ministériel sur le rendement

Anciens Combattants Canada

2015-2016

L'honorable Kent Hehr, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants
et ministre associé de la Défense nationale

Canada

This publication is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants Canada, 2016.

Cat. N°. V1-4F-PDF
ISSN 2368-4704

Table des matières

Table des matières i
Message du ministre 1
Les résultats en bref 3
Section I : Survol de l'organisation 5
Profil de l'organisation 5
Contexte organisationnel 5
Raison d'être 5
Responsabilités 6
Résultats stratégiques et Architecture d'alignement des programmes (AAP) 7
Environnement opérationnel et analyse des risques 8
Priorités organisationnelles 10
Section II: Vue d'ensemble des dépenses 23
Dépenses réelles 23
Sommaire du rendement budgétaire 23
Tendances relatives aux dépenses du Ministère 25
Dépenses par crédit voté 26
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental 26
États financiers et Faits saillants des états financiers 27
Section III : Analyse des programmes et des Services internes 29
Programme 1.1 : Indemnités d'invalidité et de décès 29
Programme 1.2 : Programme de soutien financier 31
Programme 1.3 : Programme de soins de santé et services de réinsertion 33
Programme 2.1 : Programme Le Canada se souvient 35
Programme 3.1 : Bureau de l'ombudsman des vétérans 37
Services internes d'ACC 40
Section IV : Renseignements supplémentaires 43
Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur 43
Tableaux de renseignements supplémentaires 43
Dépenses fiscales fédérales 43
Coordonnées de l'organisation 43
Anciens Combattants Canada 43
Ombudsman des vétérans 43
Annexe : Définitions 45
Notes de fin de document 47

Message du ministre

Je suis fier des progrès accomplis par notre ministère dans la mise en œuvre de l'ambitieux programme du gouvernement pour les vétérans et leurs familles. À titre de ministre des Anciens Combattants et de ministre associé de la Défense nationale, je suis toujours reconnaissant des occasions qui me sont offertes de rendre hommage à nos troupes et de discuter de la meilleure façon de les appuyer pendant leur service et par la suite. Je suis honoré et profondément reconnaissant de contribuer à l'obtention de résultats concrets pour notre communauté de vétérans.

Nous travaillons sans relâche pour en faire plus pour les vétérans, corriger ce qui n'a pas bien fonctionné par le passé, comme le démontrent les résultats du rendement antérieurs, et trouver de nouvelles voies qui permettent d'améliorer la vie des vétérans et de leurs familles.

Je peux affirmer que trouver la voie à suivre prend du temps. Les solutions ne sont pas simples et les défis sont de taille. Même si des progrès ont été accomplis dans de nombreux domaines, nous sommes conscients qu'il existe des défis pour rehausser le service aux vétérans et améliorer notre rendement. Nous espérons trouver des solutions à ces défis et je peux vous assurer que nous travaillons avec diligence pour les relever de front avec soins, compassion et respect.

Nous prenons soin de ceux qui ont servi notre pays, de leurs familles et des survivants. Nous manifestons de la compassion relativement à leurs besoins. Nous faisons preuve de respect à leur égard dans le cadre de nos interactions quotidiennes et par la commémoration et la reconnaissance de leurs sacrifices et réalisations.

Même si le présent rapport se penche sur l'exercice 2015-2016 et fait état des progrès réalisés dans plusieurs domaines, mon regard est tourné vers l'avenir. Nous avons réalisé des progrès dans la mise en œuvre du mandat ambitieux qui m'a été donné en comblant certaines lacunes du système. Nous avons notamment rouvert des bureaux locaux qui avaient fermé leurs portes il y a plus de deux ans et demi, embauché plus de gestionnaires de cas et d'employés de première ligne, ouvert de nouvelles cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, procédé au transfert de l'Hôpital Sainte-Anne et nous avons apporté de grandes améliorations à l'indemnité d'invalidité, à l'allocation pour perte de revenus et à l'allocation pour déficience permanente afin que les vétérans disposent d'un meilleur revenu.

Alors que j'approche de la fin de ma première année de mandat, je suis très fier du travail que nous avons accompli ensemble pour améliorer la sécurité financière et l'autonomie à long terme des vétérans malades ou blessés et de leurs familles.

L'honorable Kent Hehr, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants
et ministre associé de la Défense nationale

Les résultats en bref

Points saillants des résultats

- **CRÉATION DE NOUVELLES PRESTATIONS POUR AIDER LES VÉTÉRANS ET LEUR FAMILLE :** Indemnité pour blessure grave, Allocation de sécurité de revenu de retraite, Allocation pour relève d'un aidant familial.
- **HAUSSE** de plus de 600 % des inscriptions à *Mon dossier ACC* pour accéder aux services en ligne.
- **MISE EN OEUVRE DE *LA LOI SUR L'EMBAUCHE DES ANCIENS COMBATTANTS*** en partenariat avec la Commission de la fonction publique, afin d'accorder aux vétérans libérés pour des raison médicales la plus grande priorité pour des emplois au sein de la fonction publique.
- **POURSUITE DES EFFORTS POUR FAIRE AVANCER LES TRAVAUX** relativement à un centre d'accueil à Vimy en France pour raconter l'histoire de ceux et celles qui ont servi dans les forces armées.

Quel est le montant des fonds utilisés?

- **3 595 M$...** les paiements versés aux vétérans, à leur famille et à d'autres bénéficiaires de programmes constituaient plus de 90 % de ces fonds.

Quels employés étaient concernés?

- **3 009 ETP...** incluant plusieurs recrues dont la plupart fournissent des services directs aux vétérans et à leur famille.

Section I : Survol de l'organisation

Profil de l'organisation

Ministre :
- L'honorable Kent Hehr, C.P., député
- L'honorable Erin O'Toole, C.P., C.D., député (ministre responsable pour la période du 1e avril au 3 novembre 2015)

Premier dirigeant : Général (à la retraite) Walter Natynczyk, C.M.M., C.S.M., C.D., sous-ministre

Portefeuille[1] ministériel : Anciens Combattants

Instruments habilitants :
- *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*[i]
- *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*[ii] (Nouvelle Charte des anciens combattants)
- *Loi sur les pensions*[iii]

Année de création : 1923

Contexte organisationnel

Raison d'être

C'est en partie grâce à ses réalisations en temps de guerre que le Canada est devenu un pays indépendant doté d'une identité unique. Anciens Combattants Canada (ACC) a pour raison d'être d'aider les personnes dont les efforts courageux nous ont laissé cet héritage et qui ont permis à notre nation de s'épanouir.

Le mandat d'ACC est énoncé dans la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*[i], en vertu de laquelle le ministre des Anciens Combattants doit voir « aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces armées canadiennes ou dans la Marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées [...], et aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge ». ACC est également chargé de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et de celles qui ont servi en temps de guerre, de conflit armé et de paix.

ACC entreprend une stratégie de cinq ans (2015-2020) visant à améliorer l'appui offert aux vétérans en se concentrant sur un changement dans la culture et dans la production, les politiques, les pratiques et les procédés ministériels. La stratégie sera fondée sur trois

[1] Le Portefeuille inclut Anciens Combattants Canada et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA).

piliers : une approche centrée sur le vétéran, qui placera le vétéran au cœur des activités du Ministère, mettant son bien-être avant tout; une intégration entre les programmes et les services de transition de la Défense nationale et d'Anciens Combattants Canada, de façon à éliminer les complexités entre les deux organisations qui nuisent à l'accès aux avantages au cours de la transition; et une attention renouvelée à l'excellence du service qui reconnaîtra et créera des possibilités pour dépasser les attentes en comprenant bien les vétérans et leurs besoins.

Responsabilités

Anciens Combattants Canada

Anciens Combattants Canada remplit son mandat en œuvrant pour le bien-être des vétérans et de leurs familles et pour la reconnaissance et la commémoration des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix.

À cette fin, le Ministère :

- assure un leadership en tant que champion des vétérans et fait la promotion de l'harmonisation et de la coordination stratégiques des avantages et des services, qu'ils soient offerts par le Ministère, d'autres partenaires fédéraux ou des organismes non gouvernementaux, ou dans le cadre de programmes provinciaux et communautaires;

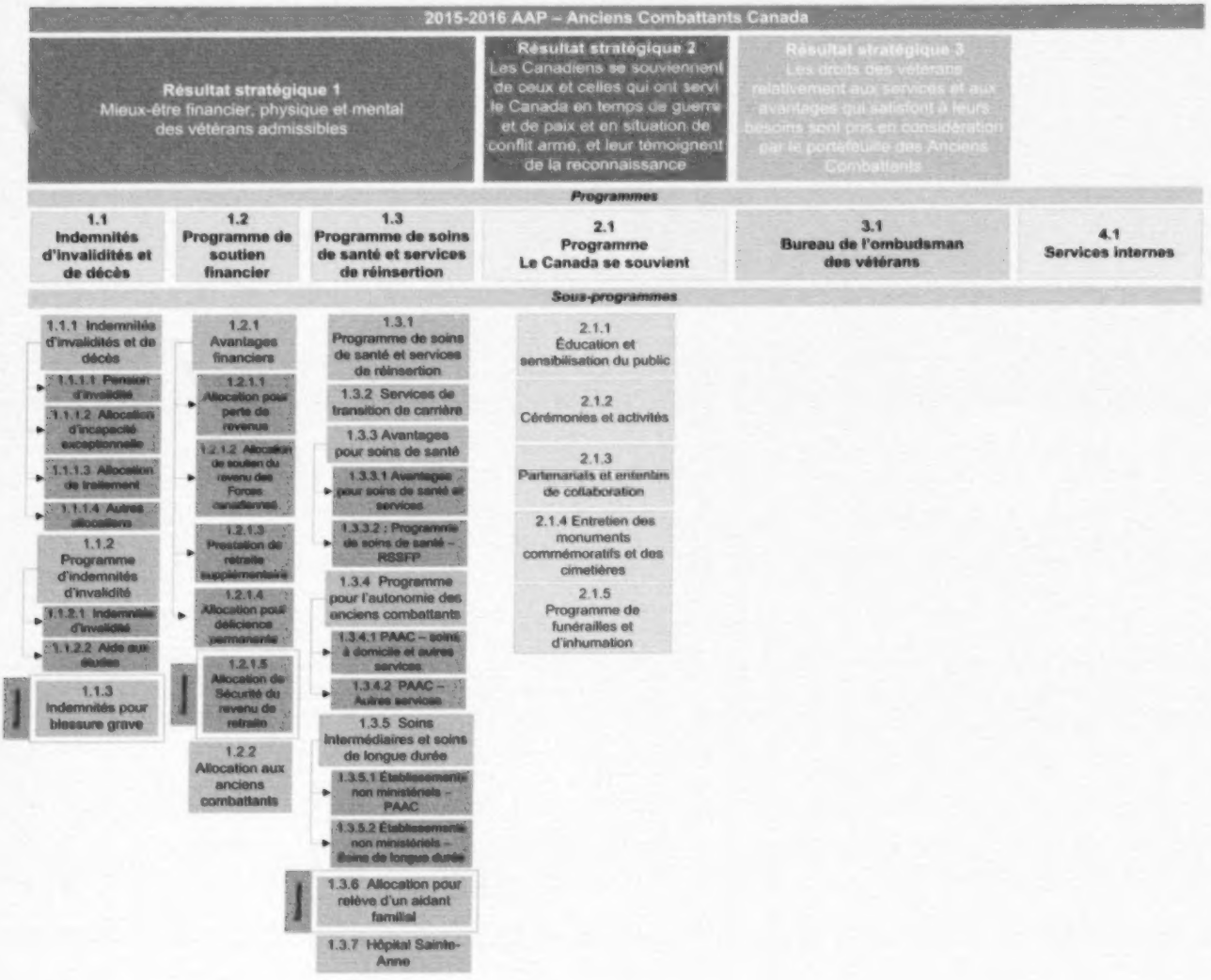
- s'emploie à concevoir et à exécuter des programmes qui répondent aux besoins modernes des vétérans et de leurs familles, en menant des études et de la recherche et en étant réceptif aux suggestions des vétérans et de leurs représentants, et des partenaires;

- aide les vétérans à obtenir les soutiens et les services dont ils ont besoin, à tous les échelons du gouvernement et dans la collectivité. Anciens Combattants Canada cherche à être un chef de file dans le domaine des soins et du soutien à tous les vétérans et leurs familles.

Ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) aide les vétérans, les hommes et les femmes qui portent l'uniforme au sein des Forces armées canadiennes (FAC), les membres et les anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi que leurs familles et d'autres personnes, à répondre à des préoccupations liées à ACC et à la *Déclaration des droits des anciens combattants*[iv]. L'ombudsman des vétérans est un agent impartial et indépendant. Il relève directement du ministre des Anciens Combattants et voit à ce que les vétérans, leurs représentants et leurs familles soient traités de façon équitable.

Résultats stratégiques et Architecture d'alignement des programmes (AAP)



Environnement opérationnel et analyse des risques

Principaux risques en 2015-2016

Anciens Combattants Canada s'emploie à améliorer la santé et le bien-être des vétérans et de leurs familles et reconnaît que la gestion efficace des risques contribue directement à la réalisation de son mandat. La gestion efficace des risques permet au Ministère de réagir de façon proactive au changement et à l'incertitude en utilisant de l'information disponible sur les risques à l'appui d'un processus efficace de prise de décisions et d'affectation des ressources. En outre, elle mène à une prestation de services efficace, une amélioration de la gestion de projet et une optimisation accrue des ressources.

Le tableau ci-dessous présente les trois principaux risques externes du Ministère et les mesures prises pour les atténuer.

Risque	Stratégie de réaction au risque	Lien vers l'Architecture d'alignement des programmes
Les efforts du Ministère en vue de réduire la paperasse et d'améliorer la rapidité des prises de décision pour les avantages et services qu'il offre peuvent ne pas être déployés avec la diligence à laquelle s'attendent les vétérans.	• Travailler avec le ministère de la Défense nationale (MDN) afin d'assurer un accès en temps opportun aux dossiers médicaux requis pour traiter les demandes de prestations d'invalidité. • Travailler à l'amélioration des échanges électroniques de données entre ACC et le MDN. • Simplification des processus de demandes et de décisions dans le cadre du programme de prestations d'invalidité.	Résultat stratégique n° 1
Les vétérans peuvent ne pas avoir suffisamment d'informations sur les programmes et les services qui leur sont offerts pour accéder à ceux-ci.	• Établir un partenariat avec les FAC et le MDN afin de s'assurer que les membres libérés reçoivent les renseignements et les outils dont ils ont besoin, ce qui améliore et favorise grandement le retour à la vie civile. • Mettre en œuvre un processus amélioré d'accompagnement des vétérans, après leur libération pour des raisons médicales, qui ont été évalués comme présentant un risque minime d'échouer leur transition.	Résultat stratégique n° 1

Risque	Stratégie de réaction au risque	Lien vers l'Architecture d'alignement des programmes
Le transfert réussi de l'Hôpital Sainte-Anne au gouvernement du Québec peut ne pas survenir en 2015-2016.	Il ne constitue plus un risque, puisque l'Hôpital Sainte-Anne a été transféré à la province de Québec le 1er avril 2016.	Résultat stratégique nº 1 o Sous sous-programme 1.3.7

Priorités organisationnelles

L'exercice financier de 2015-2016 était une période stimulante et exigeante requérant un effort collectif dans tous les domaines pour atteindre les trois résultats stratégiques du Ministère.

En plus de faire état des progrès réalisés pour respecter les priorités organisationnelles que nous nous sommes engagés à poursuivre dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016*[v], le présent rapport expose également les priorités organisationnelles du BOV.

Priorité	Type[2]
Offrir des soins et des services adaptés aux vétérans, aux membres des Forces armées canadiennes et de la GRC, ainsi qu'à leur famille.	Nouveau
Description	
La raison d'être d'ACC est de rembourser la dette de gratitude de la nation envers les vétérans et leurs familles et leur contribution à notre croissance en tant que nation. Le ministre des Anciens Combattants doit voir « aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile des vétérans et aux soins des personnes à leur charge ». ACC collabore avec d'autres ministères fédéraux et paliers de gouvernement, de même qu'avec des organismes privés et sans but lucratif pouvant leur offrir des services adaptés.	

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
▸ Axer les efforts du Ministère sur trois piliers principaux, soit une démarche centrée sur les vétérans, une transition harmonieuse et l'excellence du service : • S'assurer que les vétérans et leurs familles sont résolument placés au cœur de toutes les activités d'ACC pour favoriser en bout de ligne leur bien-être.	*En cours*	*En cours*	*En bonne voie*	Programmes : ▸ 1.1 Prestation d'invalidité et de décès ▸ 1.2 Programme de soutien financier ▸ 1.3 Programme des soins de santé et services de réinsertion

[2] Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité permanente – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité nouvelle – établie au cours de l'exercice visé dans le RPP ou le RMR.

• Favoriser une intégration harmonieuse des programmes et services de transition d'Anciens Combattants Canada et du ministère de la Défense nationale afin de réduire la complexité de composer avec les deux organisations pour avoir accès aux avantages pendant le processus de libération. • Viser l'excellence du service et faciliter l'accès aux services en réduisant la paperasse et les lourdeurs administratives.	*Janvier 2016* *En cours*	*Le nouveau modèle de transition sera mis en œuvre en avril 2018* *En cours*	*En bonne voie* *En bonne voie*	
▸ Appliquer les mesures prises par le gouvernement du Canada en réponse aux recommandations formulées dans des rapports clés comme celui du Comité permanent des anciens combattants, intitulé *La Nouvelle Charte des anciens combattants : Allons de l'avant*, et au chapitre 3, intitulé *Services de santé mentale aux anciens combattants*, du Rapport du vérificateur général du Canada publié à l'automne 2014.	*En cours*	*En cours*	*En bonne voie*	▸ 1.1 Prestation d'invalidité et de décès ▸ 1.2 Programme de soutien financier ▸ 1.3 Programme des soins de santé et services de réinsertion
▸ Mettre en œuvre des projets pour améliorer les possibilités d'emploi des vétérans dans les secteurs privé et public, notamment apporter les modifications législatives proposées pour que les vétérans aient un meilleur accès aux emplois dans la fonction publique fédérale.	*En cours*	*En cours*	*La* Loi sur l'embauche des anciens combattants[vi] *est entrée en vigueur le 1er juillet 2015* *Reste en bonne voie*	▸ 1.3 Programme des soins de santé et services de réinsertion

▸ Dans le cadre du plan de sensibilisation annuel d'ACC de 2015-2016, étudier des façons d'accroître les activités de sensibilisation et de participation des principaux intervenants, des vétérans et de leurs familles, ainsi que d'autres partenaires.	*En cours*	*En cours*	*En bonne voie*	▸ 1.1 Prestation d'invalidité et de décès ▸ 1.3 Programme des soins de santé et services de réinsertion
▸ Renforcer et élargir la capacité de recherche d'ACC afin de mieux comprendre l'expérience de transition des vétérans canadiens et de leurs familles et ainsi d'adapter davantage les services à leurs besoins.	*En cours*	*En cours*	*En bonne voie*	▸ 1.3 Programme des soins de santé et services de réinsertion
▸ Renforcer la relation entre le Ministère et la GRC afin d'aider ses membres.	*En cours*	*En cours*	*En bonne voie*	▸ 1.1 Prestation d'invalidité et de décès
▸ Focaliser sur les employés afin de disposer d'un effectif dévoué et habilité à fournir les services de qualité et attentionnés auxquels les vétérans s'attendent.	*Plan d'action pour un milieu de travail de choix présenté en septembre 2015*	*2020*	*En bonne voie*	4.1 Services internes

Progrès réalisés pour atteindre la priorité

En 2015-2016, le Ministère a présenté son plan stratégique quinquennal (2015-2020) intitulé « Soins, compassion, respect ». Cette approche met les vétérans au centre de tout ce que nous entreprenons, tout en favorisant une transition harmonieuse de la vie militaire à la vie civile et en offrant un excellent service.

Guidé par les principes des soins, de la compassion et du respect, le Ministère offre des services attentifs et adaptés aux vétérans, aux membres des Forces armées canadiennes et de la GRC, ainsi qu'à leurs familles.

Faits saillants de 2015-2016 :

- Lancement de nouveaux programmes :
  - La nouvelle **indemnité pour blessure grave** pour les membres et vétérans des Forces armées canadiennes qui ont vécu, le 1er avril 2006 ou après cette date, un incident unique et soudain qui s'est immédiatement traduit par une blessure ou une maladie liée au service causant une grave déficience et une atteinte à la qualité de vie.

- **L'allocation pour relève d'un aidant familial** est un montant forfaitaire non imposable de 7 238 $ (taux de 2015) accordé aux vétérans admissibles. Elle permet aux aidants naturels de prendre un répit bien mérité tout en s'assurant que les vétérans continuent à recevoir le soutien dont ils ont besoin.
- **L'allocation de sécurité du revenu de retraite** est une prestation mensuelle imposable qui s'ajoute au revenu annuel total d'un vétéran afin qu'il ne soit pas inférieur à 70 % des avantages financiers qu'il recevait d'ACC avant l'âge de 65 ans. Les survivants sont aussi admissibles à cette allocation.

- Simplification du processus de transition vers la vie civile en intégrant nos processus à ceux du MDN. Cette démarche soutiendra tous les membres libérés des FAC qui retournent à la vie civile et leurs familles et évitera qu'ils aient à composer avec des programmes et des services complexes.

- Le Ministère a commencé l'examen de la prestation des services, qui consiste en un examen du modèle existant de prestation des services d'Anciens Combattants Canada. Cet examen vise à fournir une analyse des possibilités d'acquérir une meilleure efficience et efficacité, à évaluer les progrès au regard des critères de mesure du rendement et à veiller à ce que le modèle demeure axé sur les vétérans.

- Contribution à la *Loi sur l'embauche des anciens combattants*[vi], qui modifie la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*[vii], afin d'accorder aux vétérans libérés pour des raisons médicales attribuables au service pour le Canada le droit de priorité du niveau le plus élevé aux fins de nomination à la fonction publique. La *Loi* étend également les possibilités d'embauche au sein de la fonction publique à d'autres membres des FAC et aux vétérans libérés honorablement.

- Poursuite des investissements en recherche afin d'améliorer la transition de la vie militaire à la vie civile des vétérans par le biais de projets, notamment :
  - l'Examen et analyse documentaire sur la santé mentale et le bien-être des vétérans;
  - l'Enquête sur la transition à la vie civile (EVASM 2016);
  - l'Étude sur la mortalité par suicide chez les vétérans;
  - l'Examen documentaire et la recherche sur les familles de militaires et de vétérans;
  - le Rapport technique sur les résultats des vétérans sur le marché du travail;
  - les projets pilotes sur la équithérapie et sur les chiens d'assistance psychiatrique afin d'étudier ce genre d'interventions et leur efficacité potentielle de soutenir les vétérans souffrant de problèmes de santé mentale.

- Amélioration du soutien aux employés en reconnaissant qu'un effectif engagé et autonome permet de s'assurer que les vétérans reçoivent le meilleur service qui soit :
  - Lancement d'un *Plan d'action pour un milieu de travail de choix* découlant des consultations menées auprès du personnel dans tout le pays.
  - Mise sur pied d'une Unité nationale pour le bien-être mental en milieu de travail et du premier groupe de travail national dirigé par des employés. Ce dernier s'est réuni en mars 2016 pour déterminer les priorités de l'initiative sur le bien-être mental

d'Anciens Combattants Canada.

- Prestation de divers programmes en 2015-2016, notamment les activités de « PARLEZ HAUT ET FORT pour la santé mentale », qui se sont déroulées pendant la Semaine de la santé mentale de 2015, le lancement national de la campagne contre la stigmatisation *Elle prend toute la place* et la présentation d'ateliers sur les soins autoadministrés en santé mentale à plus de 200 employés.
- Reconduction d'un conseil national des employés, qui a instauré le premier *Sondage auprès des fonctionnaires* (avec un taux de réponse de 67 %) en vue de mobiliser le personnel et de suivre les progrès accomplis pour devenir un milieu de travail de choix.
- Lancement d'un *Programme national d'orientation et de formation* visant à soutenir le nombre grandissant d'employés de première ligne nouvellement embauchés ou de retour, de même que le personnel qui désire une remise à niveau.
- Offre au personnel d'un grand nombre de possibilités de formation, de processus opérationnels et d'outils, nouveaux ou mis à jour, pour assurer l'excellence du service, comme une formation sur l'intervention contre le suicide/formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide (ASIST), ainsi que des modèles de lettres et des formulaires plus faciles à comprendre.

Priorité	Type
Honorer ceux et celles qui ont servi le Canada	En cours

Description

Un élément clé du mandat d'Anciens Combattants Canada consiste à exprimer l'immense gratitude de la nation à l'égard de ceux et celles qui ont protégé les valeurs canadiennes en temps de guerre, de conflits militaires et de paix. Les anciens combattants et les vétérans de l'ère moderne sont directement liés à notre histoire et à l'identité canadienne. Nous devons les honorer et préserver leur héritage. ACC s'engagera plus fermement à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi et qui continuent de servir notre pays.

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
▸ Établir des partenariats avec des collectivités dans tout le pays afin que les Canadiens et Canadiennes puissent participer activement aux activités commémoratives.	*En cours*	*En cours*	*En bonne voie*	Programme : ▸ 2.1 Programme Le Canada se souvient
▸ Collaborer avec divers partenaires, fédéraux ou autres, pour coordonner des initiatives commémoratives d'envergure nationale et internationale, notamment la construction d'un centre d'accueil à Vimy, en France, et l'édification à Ottawa d'un monument national commémoratif de la mission du Canada en Afghanistan.	*En cours*	*En cours*	*En bonne voie*	Programme : ▸ 2.1 Programme Le Canada se souvient
	[Nota sur la date de fin : On prévoit que les travaux de construction du Centre d'accueil à Vimy, en France, prendront fin en 2017. Les travaux relativement à l'édification d'un monument national commémoratif de la mission du Canada Afghanistan ont commencé.]			
▸ Planifier et organiser de grandes activités visant à souligner les anniversaires des Première et Seconde Guerres mondiales, comme le centenaire des batailles de la Somme et de Beaumont-Hamel en 2016 et de la bataille de la crête de Vimy en 2017.	*2014*	*2020*	*En bonne voie*	Programme : ▸ 2.1 Programme Le Canada se souvient
	[Nota sur la date de fin : la commémoration du centenaire des batailles de la Somme et de Beaumont-Hamel a eu lieu en juillet 2016.]			

Progrès réalisés pour atteindre la priorité
▸ La planification de la commémoration du centenaire des batailles de la crête de Vimy et de Passchendaele (Première guerre mondiale), ainsi que du 75e anniversaire du raid sur Dieppe (Seconde guerre mondiale) en 2017 s'est poursuivie en collaboration avec des partenaires nationaux et internationaux.
▸ Afin de raconter l'histoire de ceux et celles qui ont servi le pays, les travaux continuent de progresser relativement à un Centre d'accueil à Vimy, en France, dont l'ouverture est prévue en 2017.
▸ En mars 2016, une déclaration d'intention a été publiée dans la Gazette du Canada pour modifier le *Règlement de 2005 sur les sépultures des anciens combattants*[viii], afin d'améliorer le Programme de funérailles et d'inhumation et de s'assurer que les vétérans continuent d'obtenir une sépulture empreinte de dignité.
▸ Des fonds ont été octroyés aux collectivités du Canada pour des initiatives de commémoration qui visaient à rendre hommage aux vétérans canadiens et à ceux et celles qui sont morts en service.

Priorité	Type
Transfert de l'Hôpital Sainte-Anne	Terminé

Description

Depuis longtemps, le gouvernement du Canada a comme politique de transférer les hôpitaux aux provinces, respectant ainsi les compétences provinciales dans le domaine des soins de santé. L'Hôpital Sainte-Anne était le dernier hôpital de propriété fédérale dédié aux vétérans.

Le transfert de cet établissement au gouvernement du Québec présente de nombreux avantages : il tire profit de l'expertise de l'Hôpital Sainte-Anne en gériatrie et en psychogériatrie, optimise les offres d'emploi pour le personnel actuel et augmente l'espace hospitalier pour des patients autres que les vétérans. La priorité du gouvernement avant et après le transfert de l'Hôpital Sainte-Anne consiste à assurer aux vétérans admissibles la priorité d'accès aux lits, ainsi qu'aux soins et aux services exceptionnels dans la langue officielle de leur choix.

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
▸ Offrir aux vétérans un accès prioritaire aux soins et aux services de haute qualité et veiller à ce que les intérêts des employés et les langues officielles demeurent des considérations importantes.	*En cours*	*En cours*	*En cours*	Programmes : ▸ 1.3 Programme des soins de santé et services de réinsertion o Sous-programme 1.3.7 Hôpital Sainte-Anne
▸ Veiller à ce que les vétérans, les employés et les autres intervenants soient informés du processus.	*En cours*	*31 mars 2016*	*Terminé*	Programmes : ▸ 1.3 Programme des soins de santé et services de réinsertion o Sous-programme 1.3.7 Hôpital Sainte-Anne
▸ Maximiser la capacité de l'Hôpital Sainte-Anne, de sorte qu'il puisse continuer d'offrir des soins et des services et conserver le niveau d'expertise de son personnel.	*En cours*	*31 mars 2016*	*Terminé*	Programmes : ▸ 1.3 Programme des soins de santé et services de réinsertion o Sous-programme 1.3.7 Hôpital Sainte-Anne

Progrès réalisés pour atteindre la priorité
▸ Le Ministère a transféré avec succès l'Hôpital Sainte-Anne à la province de Québec le 1er avril 2016.
▸ Le transfert respecte et achève la réalisation de la priorité de longue date du gouvernement du Canada de transférer les hôpitaux aux provinces, puisque l'Hôpital Sainte-Anne était le dernier hôpital de propriété fédérale dédié aux vétérans.
▸ Les vétérans continueront de recevoir des soins et des services exceptionnels à l'Hôpital Sainte-Anne.

Priorité	Type
Favoriser le traitement équitable de la communauté des vétérans	En cours

Description

Le BOV se veut la voix indépendante de tous ceux et celles qui reçoivent des services du Ministère : les vétérans, les hommes et les femmes qui portent l'uniforme et leurs familles, ainsi que les membres actuels et ex-membres de la GRC. Son mandat est de veiller au respect des droits énoncés dans la *Déclaration des droits des anciens combattants*[iv], en examinant et en traitant les plaintes et les problèmes, nouveaux et d'ordre systémique, relatifs aux programmes, aux services et aux avantages offerts par le portefeuille des Anciens Combattants. Le Bureau s'assure que ceux et celles qui ont servi sont traités avec équité dans toutes leurs interactions avec le Ministère et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le Bureau considère l'équité comme un résultat mesurable objectivement en matière de pertinence, de caractère suffisant et d'accessibilité aux avantages et aux services.

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
▸ Intervenir en amont dans les enjeux qui sont portés à l'attention du Bureau de l'ombudsman des vétérans, de sorte que les plaintes, les demandes de renseignements et les aiguillages soient réglés au moment opportun.	*En cours*	*En cours*	*En bonne voie*	▸ 3.1 Ombudsman des vétérans
▸ Traiter les problèmes émergents et d'ordre systémique ayant trait aux programmes et services d'Anciens Combattants Canada et formuler des recommandations sur les mesures à prendre.	*En cours*	*En cours*	*En bonne voie*	▸ 3.1 Ombudsman des vétérans
▸ Mobiliser les vétérans, les membres actifs des FAC et de la GRC, leurs familles, ainsi que la population canadienne par l'entremise des médias sociaux et de consultations publiques dans le but de renseigner les gens et de discuter des enjeux et des priorités des vétérans.	*En cours*	*En cours*	*En bonne voie*	▸ ▸ 3.1 Ombudsman des vétérans

▸ Répondre aux demandes de façon indépendante par l'entremise de la *Loi sur l'accès à l'information*[ix] et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*[x].	*En cours*	*En cours*	*En bonne voie*	▪ 3.1 Ombudsman des vétérans
▸ Participer à la communauté des ombudsmans à titre de chef de file des pratiques exemplaires en matière de services d'ombudsman.	*En cours*	*En cours*	*En bonne voie*	▪ 3.1 Ombudsman des vétérans

Progrès réalisés pour atteindre la priorité

▸ Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) a continué d'aider directement la communauté des vétérans en révisant les programmes ministériels, en réglant les problèmes, nouveaux et systémiques, en traitant les plaintes et les demandes de renseignements, ainsi qu'en aiguillant les clients au besoin.

- Le BOV a été contacté par 6 516 vétérans et autres clients, ce qui s'est traduit par la création de 1 912 nouveaux dossiers qui se sont ajoutés aux 361 dossiers actifs. L'ouverture de ces nouveaux dossiers a entraîné une augmentation de la charge de travail de 30 % par rapport à l'année précédente. Au total, 1 773 dossiers ont été traités et fermés.
- En raison de l'accroissement de la demande, une révision des activités de première ligne a été effectuée et un plan comportant quatre volets (qui sera mis en œuvre en 2016-2017) a été élaboré afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle.
- Mise en œuvre et examen des programmes ministériels et publication des documents suivants :
  - *Le droit des vétérans à la divulgation et de connaître les motifs des décisions : le rapport de suivi;*
  - *Soutien aux familles militaires en transition : l'examen;*
  - *Mes cinq années en tant qu'ombudsman des vétérans : Réduire l'écart pour les vétérans et leurs familles.*
- Contribution à la formulation des recommandations incluses dans le budget de 2016 et dans la lettre de mandat du Ministère.
- Plusieurs problèmes émergents – la simplification des processus afin d'assurer une prestation de service axé sur le vétéran et les disparités dans le tableau d'avantages d'ACC – ont été résolus.

▸ Mobiliser les vétérans, leurs familles et d'autres intervenants à l'échelle nationale au moyen de communications externes et des médias sociaux, et mobiliser le public dans le cadre de comparutions devant des comités parlementaires et par la participation à des assemblées publiques au Canada.

▸ Le BOV continue de répondre aux demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*[ix] (deux demandes séparées et une consultation auprès d'un autre ministère).

- Dans le but de favoriser les pratiques exemplaires en matière de services d'ombudsman, le BOV a collaboré avec l'ombudsman du MDN et des FAC pour cerner les problèmes et aider les membres à faire la transition de la vie militaire à la vie civile. Il a notamment :
  - élaboré le processus de libération pour des raisons médicales des membres des forces régulières et de la force de réserve et cerné les défis;
  - collaboré à la production de trois documents instructifs et d'une vidéo sur les étapes de transition;
  - publié des documents infographiques et d'analyse sur le soutien et les services disponibles pour les familles de militaires en transition;
  - présenté un examen de la documentation sur les facteurs déterminants d'une transition réussie à la conférence annuelle de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans (ICRSMV) en novembre dernier.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les priorités organisationnelles, veuillez consulter la Lettre de mandat du ministre[xi].

Section II: Vue d'ensemble des dépenses

Dépenses réelles

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues)
Anciens Combattants Canada	3 516 298 303	3 492 417 103	3 670 733 697	3 590 433 763	98 016 660
Bureau de l'ombudsman des vétérans	5 779 872	5 779 872	5 230 086	4 600 441	(1 179 431)
Total	**3 522 078 175**	**3 498 196 975**	**3 675 963 783**	**3 595 034 204**	**96 837 229**

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

	Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart (réel moins prévu) 2015-2016
Anciens Combattants Canada	2 761,8	2 975,6	213,8
Bureau de l'ombudsman des vétérans	38,0	33,8	(4,2)
Total	**2 799,8**	**3 009,4**[3]	**209,6**

Sommaire du rendement budgétaire

Anciens Combattants Canada établit son budget annuel afin de bien servir les vétérans admissibles ayant besoin d'avantages et de services. L'établissement de prévisions constitue un volet de ce processus et permet de s'assurer que les fonds sont suffisants pour servir tous les vétérans admissibles qui pourraient avoir besoin d'aide au cours d'une année donnée.

Naturellement, le budget du Ministère fluctue d'un exercice à l'autre en raison de la nature de ses programmes, qui sont axés sur la demande ainsi que sur les besoins et l'admissibilité des vétérans. Autrement dit, ces derniers reçoivent les avantages auxquels ils ont droit, que le nombre de demandeurs s'élève à 10 ou à 10 000. Même si l'établissement de prévisions permet de s'assurer que des fonds suffisants sont disponibles, les dépenses ne sont engagées que pour les vétérans qui font réellement une demande pour se prévaloir d'un programme ou d'un service. Le processus budgétaire du gouvernement est conçu pour tenir compte de ces fluctuations comme faisant normalement partie de l'exécution des programmes et de la prestation des services

[3] Les totaux des programmes pourraient ne pas correspondre en raison de l'arrondissement des valeurs.

destinés aux vétérans canadiens, ce qui explique les changements qui se produisent dans les dépenses prévues et réelles d'un exercice à l'autre.

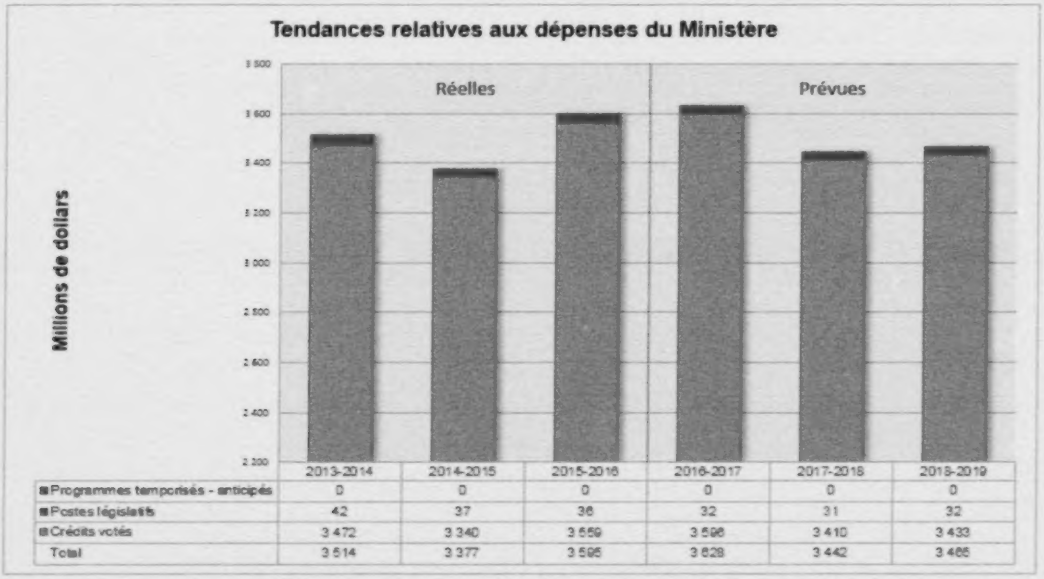
Comme mentionné auparavant, le Ministère a dépensé 3,6 milliards de dollars en 2015-2016. Quatre-vingt-dix pour cent de ce montant représente des paiements versés aux vétérans, à leurs familles et à d'autres bénéficiaires de programmes. L'écart entre les dépenses prévues et réelles est en grande partie attribuable à l'augmentation des dépenses de programme liées aux prestations d'invalidité et aux allocations, puisque le Ministère a investi des ressources additionnelles pour traiter des demandes de prestations d'invalidité en suspens. Il a également investi des ressources additionnelles afin d'embaucher davantage de gestionnaires de cas, permettant ainsi à ces derniers de consacrer plus de temps et d'attention pour répondre aux besoins des vétérans.

Il importe de noter qu'il s'agit de fluctuations normales, puisque l'établissement des prévisions est habituellement effectué plusieurs mois avant la période de déclaration et rajusté au cours de l'année en se basant sur les résultats réels.

Sommaire du rendement budgétaire pour les résultats stratégiques et les programmes (en dollars)

Programmes et Services internes	Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014
1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	2 075 599 433	2 075 599 433	2 141 757 279	1 957 098 249	2 177 985 649	2 143 780 278	2 017 365 900	2 099 828 254
1.2 Programme de soutien financier	228 636 029	228 636 029	278 039 229	310 815 656	249 709 414	246 513 877	205 167 882	163 442 979
1.3 Programme de soins de santé et services de réinsertion	1 094 951 813	1 071 070 613	1 089 248 862	1 058 681 085	1 111 534 620	1 070 454 796	1 026 146 338	1 118 351 751
2.1 Programme Le Canada se souvient	50 557 923	50 557 923	46 317 506	41 654 577	51 847 344	50 028 142	45 528 370	41 150 530
3.1 Bureau de l'ombudsman des vétérans	5 779 872	5 779 872	5 306 217	5 306 217	5 230 086	4 600 441	4 578 484	4 953 006
Services internes Sous-total	66 553 105	66 553 105	67 612 609	68 001 792	79 656 670	79 656 670	78 092 980	85 846 369
Total	**3 522 078 175**	**3 498 196 975**	**3 628 281 702**	**3 441 557 576**	**3 675 963 783**	**3 595 034 204**	**3 376 879 954**	**3 513 572 889**

Tendances relatives aux dépenses du Ministère



	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Programmes temporisés - anticipés	0	0	0	0	0	0
Postes législatifs	42	37	36	32	31	32
Crédits votés	3 472	3 340	3 559	3 596	3 410	3 433
Total	3 514	3 377	3 595	3 628	3 442	3 465

Comme l'indique le sommaire du rendement budgétaire, les dépenses d'Anciens Combattants Canada fluctuent d'un exercice à un autre en raison de la nature de ses programmes qui sont axés sur la demande, ainsi que sur les besoins et l'admissibilité des vétérans.

ACC a dépensé 3,6 milliards de dollars en 2015-2016 et prévoit dépenser *grosso modo* le même montant en 2016-2017. Les dépenses prévues devraient diminuer de 5,1 % (186,7 millions de dollars) en 2017-2018 avant de connaître une faible hausse de 0,7 % (23,4 millions de dollars) en 2018-2019. Cette fluctuation dans les dépenses est principalement attribuable à l'augmentation des dépenses de programme liées aux prestations d'invalidité et aux allocations en 2015-2016 et en 2016-2017, puisque le Ministère procède au traitement des demandes de prestations d'invalidité en suspens. Un processus de décision accéléré donnera, en retour, un accès plus rapide à d'autres prestations financières, soins de santé et traitements en santé mentale.

Le Ministère continue de constater une augmentation du nombre de vétérans des Forces armées canadiennes et de leurs familles qui bénéficient des programmes d'ACC. En même temps, le nombre de vétérans du service de guerre diminue et les survivants deviennent un segment plus important de la population servie par ACC.

En raison de cette tendance démographique marquée par un plus grand nombre de vétérans des FAC et un moins grand nombre de vétérans du service de guerre, les prévisions indiquent une plus grande demande pour les programmes comme l'allocation pour perte de revenus et les prestations de retraite supplémentaires, mais une baisse de la demande pour les programmes et les prestations traditionnels comme les pensions

d'invalidité et l'allocation aux anciens combattants. Il est possible de composer avec les variations au chapitre des dépenses fondées sur les besoins réels par des rajustements de financement apportés en cours d'exercice dans le budget supplémentaire des dépenses.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des dépenses votées et législatives d'Anciens Combattants Canada, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada 2016*[xii].

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses réelles pour 2015-2016 avec le cadre pangouvernemental[xiii] (en dollars)

Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2015-2016
1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	2 143 780 278
1.2 Programme de soutien financier	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	246 513 877
1.3 Programme de soins de santé et services de réinsertion	Affaires sociales	Des Canadiens en santé	1 070 454 796
2.1 Programme Le Canada se souvient	Affaires sociales	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques	50 028 142
3.1 Bureau de l'ombudsman des vétérans	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	4 600 441

Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	2 310 015 334	2 394 894 596
Affaires sociales	1 121 628 536	1 120 482 938
Affaires internationales	–	–
Affaires gouvernementales	–	–

États financiers et Faits saillants des états financiers

États financiers

Les états financiers d'ACC sont disponibles sur le site Web d'Anciens Combattants Canada[xiv].

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non audité)
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2016 (en dollars)

Information financière	Résultats prévus 2015-2016	Réels 2015-2016	Réels 2014-2015	Écart (réels 2015-2016 moins prévus 2015-2016)	Écart (réels 2015-2016 moins réels 2014-2015)
Total des charges	3 530 905 753	3 622 681 949	3 548 872 375	91 776 196	73 809 574
Total des revenus	0	23 213	18 846	23 213	4 367
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	3 530 905 753	3 622 658 736	3 548 853 529	91 752 983	73 805 207

Les dépenses du Ministère pour 2015-2016 ont augmenté de 74 millions de dollars par rapport à celles de 2014-2015.

Les dépenses du Ministère en 2015-2016 ont été plus élevées qu'initialement prévu et le Parlement a autorisé des fonds supplémentaires dans le cadre du processus de prévision pour les programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants, comme l'indemnité d'invalidité, l'allocation pour perte de revenus et la prestation de retraite supplémentaire. Ces augmentations ont été compensées par des diminutions au chapitre des pensions d'invalidité. L'évolution démographique au sein de la population des anciens combattants donne lieu à une baisse de demandes dans le cadre des programmes pour les anciens combattants du service de guerre, tandis que le nombre de demandes pour les programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants continue d'augmenter.

État condensé de la situation financière (non audité)
Au 31 mars 2016 (en dollars)

Information financière	2015-2016	2014-2015	Écart (2015-2016 moins 2014-2015)
Total des passifs nets	221 335 542	160 019 228	61 316 314
Total des actifs financiers nets	139 298 858	79 859 035	59 439 823
Dette nette du ministère	82 036 684	80 160 193	1 876 491
Total des actifs non financiers	9 225 018	12 068 933	(2 843 915)
Situation financière nette du Ministère	(72 811 666)	(68 091 260)	(4 720 406)

Total du passif net : Le total du passif net a augmenté de 61 millions de dollars en 2015-2016 par rapport à 2014-2015.

Cet écart s'explique par une augmentation de 58 millions de dollars des créditeurs et des charges à payer et de trois millions de dollars d'autre passif.

Total de l'actif financier net : Le total de l'actif financier net a augmenté de 59 millions de dollars en 2015-2016 par rapport à 2014-2015.

Cet écart s'explique par une augmentation de 49 millions de dollars du montant exigible du Trésor public pour couvrir le passif existant. Le reste de l'augmentation est attribuable à une augmentation de 10 millions de dollars des débiteurs et des avances.

Dette nette du Ministère : La dette nette du Ministère, qui représente la différence entre le passif net et l'actif financier net, a augmenté de deux millions de dollars en 2015-2016 par rapport à 2014-2015.

Pour de plus amples informations, veuillez vous référer à l'état de l'évolution de la dette nette dans l'état financier du Ministère.

Total de l'actif non financier : Le total de l'actif non financier a diminué de trois millions de dollars en 2015-2016 par rapport à 2014-2015.

Cet écart s'explique par une diminution des immobilisations corporelles.

Section III : Analyse des programmes et des Services internes

Résultat stratégique n° 1 : *Bien-être financier, physique et mental des vétérans admissibles*

Programme 1.1 : Indemnités d'invalidité et de décès

Description

Ce programme vient en aide aux membres et aux vétérans admissibles des Forces armées canadiennes, et aux membres de leurs familles – survivants, conjoints ou conjoints de fait, personnes à leur charge – ainsi qu'aux civils admissibles dont la vie a été affectée de manière permanente à la suite de services rendus à leur pays. Pour reconnaître les conséquences des invalidités ou décès liées aux services rendus, une indemnité est versée sous la forme d'une pension d'invalidité mensuelle, d'indemnités d'invalidité forfaitaires et d'allocations mensuelles. Le montant est accordé en fonction de la gravité de l'incapacité et de son impact sur le fonctionnement quotidien. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

Dans le budget fédéral de 2016, le gouvernement a annoncé un important investissement visant à assurer la sécurité financière et l'autonomie des vétérans handicapés et de leurs familles. Les investissements visent, entre autres, à accroître la valeur de l'indemnité d'invalidité pour les blessures et maladies dues au service à un maximum de 360 000 $. Le montant est indexé à l'inflation et payé rétroactivement à tous les vétérans qui ont reçu cette indemnité depuis 2006.

En outre, le Ministère a :

- continué à miser sur le succès de la simplification du modèle de prise de décision en instaurant de nouveaux modèles applicables aux problèmes de santé mentale et aux autres problèmes qui, selon le Ministère, sont historiquement et statistiquement liés au service militaire.

- renforcé sa culture d'excellence du service en :
  - la réalisation des premières étapes de simplification des processus de demandes et de décisions dans le cadre du programme de prestations d'invalidité;
  - collaborant avec le MDN afin de s'assurer qu'ACC a plus rapidement accès aux dossiers médicaux relatifs au service qui sont requis pour traiter les demandes de prestation d'invalidité;
  - testant un processus visant à prendre des décisions plus près des vétérans dans le cadre de certaines demandes;
  - testant un projet d'interopérabilité afin de permettre à ACC de recevoir électroniquement du MDN des renseignements sur les employés en temps réel;
  - en instaurant un meilleur processus d'accompagnement des vétérans, après leur libération pour des raisons médicales, qui ont été évalués au moment de leur

entrevue de transition comme présentant un risque minime d'échouer leur transition.

- Refonte du site *Mon dossier ACC*[xv] afin d'en améliorer la facilité d'utilisation, de satisfaire aux exigences de normalisation des portails Web du gouvernement les plus récentes et d'optimiser le site à des fins d'utilisation sur des appareils mobiles. Des améliorations ont été apportées en fonction de la rétroaction des vétérans et du personnel. Ces améliorations permettent aux vétérans d'avoir accès à davantage de formulaires et de lettres et de recevoir les avis de décision d'ACC relativement aux demandes de prestations d'invalidité. Le nombre de vétérans inscrits à *Mon dossier ACC*[xv] a continué d'augmenter, passant d'environ 19 000 inscrits en avril 2015 à 32 000 en avril 2016.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
2 075 599 433	2 075 599 433	2 177 985 649	2 143 780 278	68 180 845

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
530,6	645,3	114,7

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les invalidités liées au service des vétérans admissibles sont reconnues	Le pourcentage de premières demandes de prestations d'invalidité entraînant une décision favorable	80 %	84 %

Programme 1.2 : Programme de soutien financier

Description
Ce programme offre une allocation de soutien du revenu pour les anciens combattants et vétérans des Forces armées canadiennes admissibles, les civils admissibles et leurs survivants. L'objectif de ce programme est de s'assurer que les bénéficiaires profiteront d'un revenu suffisant pour répondre à leurs besoins fondamentaux. Il reconnaît les effets du service en temps de guerre pour les anciens combattants ayant servi en temps de guerre. Ce soutien au revenu peut être versé sous forme d'une allocation mensuelle aux anciens combattants. Le programme prévoit également un soutien économique pour les vétérans des Forces armées canadiennes, leurs survivants, leur conjoint ou conjoint de fait et les personnes à leur charge. L'objectif est de contrer l'impact que pourrait avoir une fin de carrière, une blessure subie en service ou un décès sur la capacité d'un vétéran des Forces armées canadiennes à gagner un revenu, à progresser dans sa carrière ou à épargner pour sa retraite. L'indemnité est fournie sous la forme d'un paiement de soutien du revenu mensuel. Une indemnité forfaitaire de retraite complémentaire est offerte à ceux souffrant d'une invalidité totale et permanente. Il existe aussi une allocation pour ceux qui sont atteints d'une invalidité grave et permanente.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues
Dans le budget fédéral de 2016, le gouvernement a annoncé d'importants investissements visant à assurer la sécurité financière et l'autonomie des vétérans handicapés et de leur famille, notamment :

- un élargissement de l'accès à l'allocation pour déficience permanente (ADP) pour mieux soutenir les vétérans atteints d'une déficience causée par une blessure attribuable au service militaire qui a une incidence sur leur avancement professionnel. L'allocation porte un nouveau nom, soit Allocation pour incidence sur la carrière, afin de mieux refléter le but du programme;

- une augmentation de l'allocation pour perte de revenus, qui est passée de 75 % à 90 % du taux de salaire brut avant libération d'un vétéran admissible et une réindexation des salaires des militaires pour refléter les augmentations du coût de la vie.

- Plusieurs nouveaux outils de formation et de référence en matière d'avantages financiers ont été élaborés à l'intention du personnel afin de s'assurer que les bénéficiaires éventuels reçoivent des renseignements précis et en temps voulu relativement aux prestations qu'ils pourraient recevoir. Il s'agit notamment de :
  - quatre modules en ligne simplifiés et interactifs offrant au personnel l'accès à une méthode rapide et simple pour se familiariser avec les divers avantages financiers;
  - des visites aux bureaux de secteur par des experts en matière d'avantages financiers afin d'offrir des séances de formation personnalisée aux employés de première ligne;

- des schémas de référence rapide simplifiés d'une page sur les avantages financiers ont été publiés sur le site intranet d'ACC, offrant au personnel de première ligne une précieuse référence relativement aux questions courantes;
- plusieurs séances de formation en ligne très courues sur les avantages financiers ont été offertes au personnel qui désire améliorer ses connaissances en matière d'avantages financiers.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
228 636 029	228 636 029	249 709 414	246 513 877	17 877 848

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
41,0	49,9	8,9

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Le revenu des vétérans est suffisamment élevé pour qu'ils puissent subvenir à leurs besoins fondamentaux	Pourcentage des bénéficiaires de l'allocation pour perte de revenus dont le revenu familial est supérieur à la mesure de faible revenu.[4]	90 %	94 %

[4] La mesure de faible revenue est basée sur le total du revenu familial, alors l'indicateur utilisé dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016* a été changé puisque le calcul sur le revenu individuel n'est pas possible.

Programme 1.3 : Programme de soins de santé et services de réinsertion

Description
Ce programme vise à améliorer ou à préserver le bien-être physique, mental et social des vétérans, de certains membres de la Réserve et des civils admissibles, ainsi que celui de leurs survivants et personnes à charge et d'autres personnes admissibles, à favoriser l'autonomie, et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que ces personnes demeurent à leur domicile et au sein de leur collectivité. Ce programme donne accès à des services d'aide à l'emploi, à des soins de santé, à des soins à domicile et à des soins de longue durée. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et à des subventions.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

- Création d'un nouveau portail Web afin d'améliorer le service, notamment :
  - un portail client pour les vétérans offrant un accès direct à des renseignements précieux comme les professionnels de la santé dans leur collectivité, et l'état des demandes;
  - un portail des fournisseurs qui leur permet de soumettre électroniquement des demandes d'autorisation préalable et des demandes de remboursement, et de voir toutes les informations sur les programmes, notamment les sommaires des paiements.

- Élaboration avec les FAC de *Vétérans au travail : Une stratégie d'emploi et de transition de carrière*. Il s'agit d'un plan exhaustif visant à améliorer les possibilités d'emploi des vétérans, favoriser leur bien-être et contribuer à leur réussite lorsqu'ils effectuent une transition vers la vie civile.

- Le nouveau Secrétariat des programmes prioritaires des vétérans travaille avec des partenaires comme Emploi et Développement social Canada (EDSC), la Société canadienne d'hypothèques et de logement, de même que des organismes d'intervenants sur une stratégie visant à prévenir et à mettre fin à l'itinérance chez les vétérans au Canada et à l'élaboration d'un plan d'action à l'intention des vétérans en situation de crise.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
1 094 951 813	1 071 070 613	1 111 534 620	1 070 454 796	(615 817)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
1 457,5	1 599,0	141,5

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles sont en mesure de rester chez eux et dans leur collectivité	Le pourcentage des vétérans bénéficiant des services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) qui restent chez eux	90 %	94 %
Les paiements relatifs aux prestations de soins de santé et d'avantages médicaux sont traités rapidement et efficacement de sorte à réduire le fardeau financier des vétérans	Le pourcentage de paiements traités pour des prestations de soins de santé versées directement aux fournisseurs de services (réduction des dépenses que les vétérans paient de leur poche)	80 %	98 %

Résultat stratégique nº 2 : *Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance*

Programme 2.1 : Programme Le Canada se souvient

Description

Les vétérans canadiens et ceux qui sont morts pendant le service ont grandement contribué au développement du Canada. En vertu du Décret C.P. 1965 688, ce programme veille à ce que les vétérans et ceux qui sont morts pendant le service soient honorés et à ce que le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices soit préservé. Les activités du programme Le Canada se souvient favorisent l'atteinte des résultats suivants : les Canadiens sont informés des efforts des vétérans et de ceux qui sont morts en service; les jalons importants militaires sont reconnus publiquement de même que les vétérans canadiens qui y ont pris part; les collectivités et d'autres groupes organisent des activités de commémoration; les monuments érigés à la mémoire des vétérans sont préservés pour toujours au nom des Canadiens, et les successions des vétérans obtiennent une aide financière pour couvrir les frais de funérailles et d'inhumation. En favorisant la fierté à l'égard de notre histoire militaire commune, en célébrant les contributions et les sacrifices des vétérans et en préservant les symboles qui glorifient leur courage, le gouvernement du Canada contribue à souligner la richesse de la culture et du patrimoine de notre pays. Ce programme est financé grâce aux budgets de fonctionnement, et à des subventions et des contributions.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

- Organisation de diverses activités de commémoration d'événements militaires marquants, comme le centenaire de la deuxième bataille d'Ypres, le 70e anniversaire de la libération des Pays-Bas et le 25e anniversaire de la guerre du Golfe, ou participation à ces activités.

- Poursuite du travail visant à assurer aux vétérans des funérailles et une inhumation empreintes de dignité. À la suite de l'annonce du gouvernement de hausser l'exemption pour les successions dans le cadre de la présentation de son budget de 2016, une déclaration d'intention a été publiée dans la *Gazette du Canada* en mars 2016 pour modifier le *Règlement de 2005 sur les sépultures des anciens combattants*[viii].

- Comme le gouvernement l'avait également annoncé lors de la présentation de son budget de 2016, le Ministère a commencé à étendre le Programme de partenariat pour la commémoration afin d'y inclure le financement pour l'édification de monuments commémoratifs de guerre dans les collectivités.

- Afin de raconter les histoires de ceux et celles qui ont servi le pays, les travaux se poursuivent relativement à l'édification d'un Centre d'accueil à Vimy, en France, dont l'ouverture est prévue en 2017.

- Création d'une série de ressources d'apprentissage afin que les enseignants et les jeunes prennent part aux activités commémoratives et enrichissement de la bibliothèque d'entrevues de notre site Web « Des héros se racontent » par l'ajout de souvenirs personnels d'anciens combattants et de vétérans.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
50 557 923	50 557 923	51 847 344	50 028 142	(529 781)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
96,0	83,7	(12,3)

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans canadiens et ceux qui sont morts en service sont honorés et le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices est préservé	Le pourcentage des Canadiens d'avis que les activités commémoratives d'Anciens Combattants Canada rendent efficacement hommage aux vétérans et à ceux qui sont morts au combat et qu'elles préservent le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices	70 %	73 %

Résultat stratégique n° 3 : *Les droits des vétérans relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants*

Programme 3.1 : Bureau de l'ombudsman des vétérans

Description

Dans le cadre de ce programme, le Bureau de l'ombudsman des vétérans offre la possibilité d'un examen indépendant et impartial des plaintes soumises par les vétérans et d'autres personnes, c'est-à-dire les vétérans ayant servi en temps de guerre, les vétérans et les membres des Forces armées canadiennes (Force régulière et Réserve), les membres actifs et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada, les conjoints et les conjoints de fait, les survivants et les principaux dispensateurs de soins, les autres personnes à charge et les membres de la famille admissibles, ainsi que d'autres personnes admissibles et des représentants des groupes susmentionnés.

Il préconise un traitement juste et équitable des personnes pour ce qui est de l'accès aux services, aux programmes et aux avantages offerts par Anciens Combattants Canada. À cette fin, il leur fournit des renseignements et une orientation afin de faciliter leur accès aux programmes et aux services; examine et règle les plaintes relatives à la *Déclaration des droits des anciens combattants*[iv] et aux décisions sur les prestations et services qui ne peuvent être portées en appel devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel); examine les questions d'ordre systémique reliées au Tribunal des anciens combattants (révision et appel); cerne et examine les questions nouvelles et d'ordre systémique liées aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère; et fournit des renseignements et des recommandations au ministre en lien avec ces questions. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

- Le Bureau de l'ombudsman des vétérans s'assure que les besoins des vétérans et de leurs familles sont comblés par le Ministère.
  - Le BOV a apporté une aide directe aux vétérans et s'est assuré que les plaintes, les demandes de renseignements et les aiguillages étaient traités en temps voulu.
  - Création de 1 912 nouveaux dossiers qui se sont ajoutés aux 361 dossiers actifs de l'année précédente, ce qui représente une charge de travail de 2 273 dossiers (une hausse de 30 % par rapport à l'année précédente). De ces dossiers, 1 773 (78 %) ont été traités et fermés. La complexité des problèmes traités dans les plaintes a également augmenté.

- Afin d'atteindre l'objectif de 80 % au cours de l'année qui vient, le BOV a révisé ses activités de première ligne et a élaboré un plan d'action comportant quatre volets qui sera mis en œuvre au début de l'exercice de 2016-2017. Une des principales constatations était la nécessité de réviser les processus opérationnels de première ligne en se servant d'une méthodologie allégée.

- Le BOV a également traité des problèmes émergents et d'ordre systémique et il a dépassé l'objectif voulant que le Ministère accepte 80 % des recommandations formulées. Six des huit recommandations formulées dans le document intitulé *Le droit des vétérans à la divulgation et de connaître les motifs des décisions : le rapport de suivi* ont été acceptées en totalité ou en partie. Le BOV a également publié le document intitulé *Soutien aux familles militaires en transition : l'examen*. De nombreuses recommandations de l'ombudsman ont été intégrées au budget de 2016 et à la lettre de mandat du Ministère. En outre, plusieurs problèmes émergents, comme la simplification des processus d'ACC afin s'assurer une prestation de service axée sur le vétéran et les disparités dans le tableau d'avantages d'ACC, ont été résolus.

- Le BOV a mobilisé les vétérans et leurs familles, ainsi que d'autres intervenants grâce à des activités de sensibilisation aux améliorations apportées à la Nouvelle Charte, jetant les bases des indemnités liées à des répercussions non financières et autres priorités, tout en élargissant sa portée grâce à une stratégie priorisant les communications numériques, qui comprend des comparutions devant les comités parlementaires, des affichages sur les médias sociaux, des communiqués de presse, des entrevues médiatiques et des assemblées publiques.

- Le Comité consultatif de l'ombudsman des vétérans a tenu deux réunions et compte quatre nouveaux membres.

- Le BOV a travaillé en partenariat avec l'ombudsman du MDN et des CAF afin de relever les défis associés à la transition de la vie militaire à la vie civile de ceux et celles qui sont libérés pour des raisons médicales. Un rapport définitif accompagné de recommandations sera publié en 2016. Le BOV établira des partenariats avec d'autres ombudsmans et d'autres organismes gouvernementaux en 2016-2017 afin d'adopter une approche pour examiner les préoccupations horizontales des vétérans à l'échelle du gouvernement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
5 779 872	5 779 872	5 230 086	4 600 441	(1 179 431)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
38,0	33,8	(4,2)

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les besoins des vétérans et d'autres personnes sont comblés grâce aux programmes et services d'ACC	Le pourcentage des problèmes soulevés par des vétérans et d'autres personnes qui sont pris en charge par le BOV	80 %	78 %
	Le pourcentage des recommandations formulées par le BOV qui sont acceptées par ACC	80 %	93 %

Services internes d'ACC

Description
Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui visent l'ensemble d'une organisation et non les activités et les ressources qui s'appliquent à un programme particulier. Les groupes d'activités sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services de communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services de technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

- D'autres faits saillants découlent de notre Plan d'action pour un milieu de travail de choix :
  - Participation active aux initiatives du gouvernement du Canada, comme le Réseau des gestionnaires fédéraux, le Réseau des jeunes fonctionnaires fédéraux et l'équipe élargie d'Objectif 2020.
  - Développement d'un plan quinquennal relatif aux valeurs et à l'éthique soulignant notre engagement à l'égard des valeurs ministérielles et les activités requises pour devenir un ministère axé sur les valeurs.
  - Améliorations apportées au Programme des prix et de la reconnaissance qui rend hommage aux équipes et aux particuliers qui ont apporté une contribution exceptionnelle dans les domaines comme le leadership, l'équité en matière d'emploi et la diversité, ainsi que les langues officielles.
  - Les représentations internes des quatre groupes désignés de l'équité en matière d'emploi continuent de dépasser leur disponibilité sur le marché du travail, y compris pour les postes de gestion et de direction, ainsi que pour les recrues.
  - Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action actualisé sur les langues officielles pour 2016-2019. Ce dernier cerne les stratégies visant à résoudre les problèmes et à relever les défis pour favoriser un fort appui à l'égard des langues officielles.

- Le Ministère a mis en œuvre de nombreuses solutions informatiques et pris des dispositions pour apporter d'autres améliorations afin de s'assurer que les employés ont les outils nécessaires pour travailler efficacement. Comptent parmi ces initiatives :
  - une préparation en vue de l'adoption du service *votre.courriel@canada.ca* afin de réaliser la migration lorsque la solution sera disponible;
  - une progression vers une migration complète vers GCDocs, une initiative de cybergouvernement du gouvernement fédéral qui crée, acquiert, saisit, gère et protège l'intégrité des sources d'information de valeur opérationnelle dans le cadre de la prestation de programmes et de services;
  - l'achèvement du transfert du Centre de données de Summerside au Centre de données de Moncton et pleine participation avec Services partagés Canada (SPC)

dans le cadre de la planification du dernier transfert des ressources du centre de données à une solution finale;
- la modernisation des outils informatiques disponibles pour le personnel, ce qui leur permet de mieux servir les vétérans à l'extérieur des installations d'ACC;
- l'amélioration de la sécurité et de la stabilité de l'environnement informatique opérationnel du Ministère.

- ACC a travaillé en étroite collaboration avec SPC pour résorber l'arriéré de problèmes informatiques signalés en créant une équipe de gestion commune des services ACC-SPC. L'équipe a été mise sur pied à l'automne 2015. Elle avait pour mandat des deux ministères de résorber l'arriéré en six mois. L'équipe a réalisé son mandat et a été dissoute en avril 2016.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
66 553 105	66 553 105	79 656 670	79 656 670	13 103 565

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
636,7	597,8	(38,9)

Section IV : Renseignements supplémentaires

Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

Les renseignements complémentaires suivants sont publiés sur le site Web du Ministère :

- Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur[xvi]
- Normes de service du Ministère[xvii]

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont disponibles sur le site Web d'Anciens Combattants Canada[xviii] :

- Stratégie ministérielle de développement durable;
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de 5 millions de dollars ou plus;
- Audits et évaluations internes;
- Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes; et
- Rapport d'étape sur les projets visés par une approbation spéciale du Conseil du Trésor

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée Rapport sur les dépenses fiscales fédérales[xix]. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Anciens Combattants Canada
161, rue Grafton
C.P. 7700
Charlottetown PE C1A 8M9

Sans frais : **1-866-522-2022**
www.veterans.gc.ca

Ombudsman des vétérans
134, rue Kent
C.P. 66
Charlottetown PE C1A 7K2

Sans frais : **1-877-330-4343**
www.ombudsman-veterans.gc.ca

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes (*Program Alignment Architecture*) : Répertoire structuré des programmes des organisations qui illustre les liens hiérarchiques entre les programmes et les résultats stratégiques auxquels les programmes contribuent.

cadre pangouvernemental (*whole-of-government framework*) : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

cible (*target*) : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (*appropriation*) : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (*budgetary expenditures*) : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; les paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (*statutory expenditures*) : Dépenses qui ont été approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi, autre qu'une loi de crédits. La loi établit l'objet des dépenses et les dispositions en vertu desquelles elles peuvent être engagées.

dépenses non budgétaires (*non-budgetary expenditures*) : Dépenses engagées et encaissements liés aux emprunts, aux investissements et aux avances qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (*planned spending*) : En ce qui a trait aux rapports sur les plans et les priorités (RPP) et aux rapports ministériels sur le rendement (RMR), les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses. Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La définition des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

dépenses votées (*voted expenditures*) : Dépense approuvée annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé d'un crédit constitue les dispositions qui régissent l'engagement de ces dépenses.

équivalent temps plein (*full-time equivalent*) : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement (*performance indicator*) : Moyen quantitatif ou qualitatif de mesurer un résultat ou un extrant, dans l'intention d'évaluer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative.

plan (*plan*) : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation centrale entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan

explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

priorités (*priorities*) : Plans ou projets qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

production de rapports sur le rendement (*performance reporting*) : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement contribue à la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (*program*) : Ensemble de ressources et d'activités liées qui est géré dans le but de répondre à plusieurs besoins particuliers afin d'atteindre les résultats prévus, et qui est considéré comme une unité budgétaire.

programme temporisé (*sunset program*) : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire ou programme à élimination graduelle. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport ministériel sur le rendement (*Departmental Performance Report*) : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

rapport sur les plans et les priorités (*Report on Plans and Priorities*) : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement au printemps.**rendement** (*performance*) : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent aux résultats prévus par l'organisation et mesure dans laquelle les leçons retenues ont été cernées.

résultat (*result*) : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat stratégique (*Strategic Outcome*) : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.
résultats du gouvernement du Canada (*Government of Canada outcomes*) : Ensemble de 16 objectifs généraux définis pour l'ensemble du gouvernement, regroupés dans 4 secteurs de dépenses du Cadre pangouvernemental : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats (*Management, Resources and Results Structure*) : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

i. *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html.
ii. *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/
iii. *Loi sur les pensions*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html
iv. *Déclaration des droits des anciens combattants*, http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/a-propos-de-nous/droits
v. *Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016*, http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/report-on-plans-and-priorities/2015-2016
vi. *Loi sur l'embauche des anciens combattants*, http://www.psc-cfp.gc.ca/plcy-pltq/vet-ac/index-fra.htm
vii. *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-33.01/
viii. *Règlement de 2005 sur les sépultures des anciens combattants*, http://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2005-200/
ix. *Loi sur l'accès à l'information*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-1/
x. *Loi sur la protection des renseignements personnels*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/index.html
xi. Lettre de mandat du ministre, http://pm.gc.ca/fra/lettre-de-mandat-du-ministre-des-anciens-combattants-et-ministre-associe-de-la-defense-nationale
xii. *Comptes publics du Canada 2016*, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html
xiii. Cadre pangouvernemental, http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx
xiv. États financiers, http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-financial-statements
xv. *Mon dossier ACC*, http://www.veterans.gc.ca/fra/endirect
xvi. Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur, http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/performance/2015-2016/lower-level-programs
xvii. Normes de services du Ministère, http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/service-standards
xviii. Tableaux de renseignements supplémentaires, http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/performance/2015-2016
xix. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp